

Rancang Bangun Aplikasi Analisis Kepuasan Pelanggan Pada Lazizaa Chicken And Pizza Cabang Kusuma Bangsa Surabaya

Abstract: So far there is no questioner to know customer satisfaction, so that every complaint is delivered orally. Those complaints are Accepted by management Lazizaa Chicken And Pizza for example less complete Facilities, cleanliness, waiting time in serving some menu such as long time pizza, facilities to wait for inadequate order, and others. The problem is when the complaint is delivered verbally to the employee Lazizaa Chicken And Pizza, often the employee who received the complaint forgot to convey to the management because the complaint is not written and undocumented. Therefore in this study, made a Design Build Customer Satisfaction Application At Lazizaa Chicken and Pizza Branch Kusuma Nation Surabaya, so it can help to know the level of customer satisfaction. This application is web based because it can simplify its implementation and also can be accessed on all platforms that can use web browser. Based on the experiments on the application, it can be accessed easily by IT staff to manage the questionnaire data, displaying the results of customer analysis in the form of reports in the form of graphs and tables so that owners Lazizaa Chicken And Pizza can view reports of analysis results through web-based applications. For development advice is expected to be integrated with all the other branches Lazizaa.

Keywords: web, application, questioner, analysis.

Lazizaa Chicken And Pizza merupakan salah satu usaha waralaba yang bergerak pada bidang kuliner berbentuk restoran cepat saji atau fast food. Lazizaa Chicken And Pizza sebagai restoran fast food yang menyediakan makanan antara lain seperti ayam goreng, kentang goreng, hamburger, hot dog, dan pizza. Lazizaa Chicken And Pizza dibawah perusahaan PT Lazizaa Rahmat Semesta yang memiliki kantor pusat di Perumahan Taman Pondok Jati AL No. 12A Taman Sidoarjo. PT Lazizaa Rahmat Semesta memiliki visi yaitu restoran fast food rahmatan lil alamin, dengan misi membangun ekonomi keumatan dengan menduplikasi Lazizaa Chicken and Pizza secara global. Tujuan dari perusahaan memberi manfaat sebesar-besarnya kepada alam semesta. Strategi perusahaan yaitu 4S (Simple, Standart, Speed, dan Syar'i). Adapun nilai perusahaan yaitu jujur, transparan, akuntabel, dan berorientasikan kepada pelanggan. PT Lazizaa Rahmat Semesta ini memiliki cabang yang tersebar di beberapa kota besar di Jawa Timur. Salah satu cabangnya adalah di Kusuma Bangsa Surabaya yang baru berdiri pada bulan Oktober 2016. Rata-rata jumlah pelanggan perhari di cabang Kusuma Bangsa ini sebanyak 230 orang. Pemilik Lazizaa Chicken And Pizza menginginkan kenaikan jumlah pelanggan secara signifikan dan pihak manajemen juga ingin mengetahui feedback pelanggan terhadap pelayanan dan menu yang disajikan oleh pihak Lazizaa Chicken And Pizza sebagai bahan masukan untuk manajemen. Hal ini sesuai dengan nilai dari perusahaan PT Lazizaa Rahmat Semesta yaitu customer oriented (berorientasi pelanggan) yang menjadi komitmen di Lazizaa Chicken And Pizza. Selama ini belum ada kuesioner untuk mengetahui kepuasan pelanggan, sehingga setiap keluhan disampaikan secara lisan. Keluhan-keluhan tersebut yang diterima oleh manajemen Lazizaa Chicken And Pizza misalnya kurang lengkapnya fasilitas, kebersihan, waktu tunggu dalam melayani beberapa menu seperti pizza waktu pembuatannya lama, fasilitas untuk menunggu pesanan yang kurang memadai, dan lain-lain. Permasalahannya apabila keluhan disampaikan secara lisan kepada pegawai Lazizaa Chicken And Pizza, seringkali pegawai yang menerima keluhan tersebut lupa untuk menyampaikan kepada pihak manajemen karena keluhannya tidak tertulis dan tidak terdokumentasi. Hal ini menyebabkan pihak manajemen kesulitan untuk meningkatkan pelayanan berdasarkan keluhan dari pelanggan. Berdasarkan permasalahan di atas, maka pihak manajemen Lazizaa Chicken And Pizza membutuhkan sebuah aplikasi analisis kepuasan pelanggan. Oleh sebab itu pada penelitian ini, dibuatlah sebuah Rancang Bangun Aplikasi Kepuasan Pelanggan Pada Lazizaa Chicken and Pizza Cabang Kusuma Bangsa Surabaya, sehingga dapat membantu

Commented [PS1]: Possible source:
[A PlagScan document of your organisation "jurnal.anas.docx" dated 2017-08-11](#)

Commented [PS2]: Possible source:
[A PlagScan document of your organisation "1341010094 Jurnal.doc" dated 2017-07-18](#)

Commented [PS3]: Possible source:
[A PlagScan document of your organisation "1341010094 Jurnal.doc" dated 2017-07-18](#)

Commented [PS4]: Possible source:
[A PlagScan document of your organisation "1341010094 Jurnal.doc" dated 2017-07-18](#)

untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan. Aplikasi ini berbasis web karena dapat mempermudah dalam penerapannya dan juga dapat diakses pada semua platform yang dapat menggunakan web browser.

METODE

Menurut Pressman (2015), System Development Life Cycle (SDLC) atau Siklus Hidup Pengembangan Sistem adalah proses perancangan sistem serta metodologi yang digunakan untuk mengembangkan sistem-sistem tersebut. Salah satu model dalam SDLC adalah model waterfall. Menurut Pressman (2015), nama lain dari Model Waterfall adalah Model Air Terjun. Terkadang dinamakan siklus hidup klasik (classic life cycle), dimana hal ini menyiratkan pendekatan yang sistematis dan berurutan (sekuensial) pada pengembangan perangkat lunak. Pengembangan perangkat lunak dimulai dari spesifikasi kebutuhan pengguna dan berlanjut melalui tahapan-tahapan perencanaan (planning), pemodelan (modeling), konstruksi (construction), serta penyerahan sistem perangkat lunak ke para pelanggan atau pengguna (deployment), yang diakhiri dengan dukungan berkelanjutan pada perangkat lunak yang dihasilkan. Gambar 1. Model Waterfall

Blok Diagram

Block Diagram yang menjelaskan mengenai Input, Process, dan Output dari aplikasi analisa kepuasan pelanggan.

Gambar 2. Blok Diagram Rancang Bangun Aplikasi Analisis Kepuasan Pelanggan

Context Diagram

Context diagram ini dirancang untuk membangun aplikasi analisis kepuasan pelanggan pada Lazizaa Chicken And Pizza Cabang Kusuma Bangsa. Terdapat tiga external entitiy yakni Pelanggan, Staf IT, dan Pemilik Lazizaa Chicken And Pizza. Diagram ini dibuat dengan mengacu pada aliran data yang terdapat di dalam alur sistem yang telah dibuat.

Gambar 3. Context Diagram

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada tahap ini akan membahas tentang implementasi dalam pembuatan Rancang Bangun Aplikasi Analisis Kepuasan Pelanggan Pada Lazizaa Chicken And Pizza Cabang Kusuma Bangsa Surabaya. Pada hasil dan pembahasan ini menjelaskan bagaimana cara pengerjaan pemakaian aplikasi berdasarkan implementasi yang telah dilakukan dan menjelaskan fungsi-fungsinya berdasarkan penggunaan aplikasi tersebut. Berikut ini adalah penjelasannya dari fungsi masing-masing halaman aplikasi analisis kepuasan pelanggan pada Lazizaa Chicken And Pizza Cabang Kusuma Bangsa Surabaya.

Halaman Form Registrasi Pelanggan

Pada halaman ini pelanggan diharuskan mengisi form registrasi agar bisa login ke aplikasi analisis kepuasan pelanggan dan mengisi kuesioner.

Gambar 4. Halaman Form Registrasi Pelanggan

Halaman Mengisi Kuesioner Pelanggan

Pada halaman ini pelanggan diharuskan mengisi kuesioner kepuasan pelanggan setelah tadi melakukan pengisian form registrasi dan login ke aplikasi kepuasan pelanggan.

Gambar 5. Halaman Form Kuesioner Pelanggan

Halaman Form Login Staf IT

Pada halaman ini staf IT diharuskan mengisi username dan password yang telah disediakan oleh aplikasi untuk masuk dan dapat mengakses aplikasi analisis kepuasan pelanggan.

Gambar 6. Halaman Form Kuesioner Pelanggan

Halaman Utama Staf IT

Pada halaman ini staf IT dapat menjalankan beberapa kegunaan aplikasi seperti

Commented [PS5]: Possible source:
[A PlagScan document of your organisation "1341010094 Jurnal.doc" dated 2017-07-18](#)

Commented [PS6]: Possible source:
[A PlagScan document of your organisation "1341010094 Jurnal.doc" dated 2017-07-18](#)

Commented [PS7]: Possible source:
[A PlagScan document of your organisation "1341010094 Jurnal.doc" dated 2017-07-18](#)

Commented [PS8]: Possible sources:
[A PlagScan document of your organisation "Jurnal Filmon" dated 2018-01-08](#)
[A PlagScan document of your organisation "jurnal revisi pluss.docx" dated 2017-12-11](#)

Commented [PS9]: Possible sources:
[A PlagScan document of your organisation "Jurnal-Risky Fitri Islamiati -13410100054.doc" dated 2017-07-20](#)
[A PlagScan document of your organisation "1341010094 Jurnal.doc" dated 2017-07-18](#)

Commented [PS10]: Possible sources:
[A PlagScan document of your organisation "1341010094 Jurnal.doc" dated 2017-07-18](#)
[A PlagScan document of your organisation "Jurnal-Risky Fitri Islamiati -13410100054.doc" dated 2017-07-20](#)

Commented [PS11]: Possible sources:
[A PlagScan document of your organisation "jurnal anas.docx" dated 2017-08-11](#)
[A PlagScan document of your organisation "Jurnal Filmon" dated 2018-01-08](#)
[A PlagScan document of your organisation "jurnal revisi pluss.docx" dated 2017-12-11](#)

Commented [PS12]: Possible sources:
[A PlagScan document of your organisation "Jurnal Filmon" dated 2018-01-08](#)
[A PlagScan document of your organisation "jurnal revisi pluss.docx" dated 2017-12-11](#)
[A PlagScan document of your organisation "jurnal anas.docx" dated 2017-08-11](#)

[A PlagScan document of your organisation "15410100154-PenulisanProposal.docx" dated 2017-12-15](#)
<https://www.scribd.com/document/249150298/Aplikasi-Pengolahan-Data-Persediaan-Barang-Pada-Cipta-Photo-Studio>
[A PlagScan document of your organisation "12410100014-2017-MAKALAH IN.pdf" dated 2017-07-12](#)
[A PlagScan document of your organisation "12410100014-2017-MAKALAH IN V.05.pdf" dated 2017-07-13](#)
<http://www.pengetahuandanteknologi.com/2016/09/metode-waterfall-definisi-tahapan.html>
[A PlagScan document of your organisation "3\) 10410100115-2017-MAKALAH-IN R5.doc" dated 2017-03-10](#)

Commented [PS13]: Possible sources:
[A PlagScan document of your organisation "12410100014-2017-MAKALAH IN.pdf" dated 2017-07-12](#)
[A PlagScan document of your organisation "Jurnal Filmon" dated 2018-01-08](#)

Commented [PS14]: Possible source:
[A PlagScan document of your organisation "jurnal anas.docx" dated 2017-08-11](#)

Commented [PS15]: Possible source:
[A PlagScan document of your organisation "jurnal anas.docx" dated 2017-08-11](#)

Commented [PS16]: Possible sources:
[A PlagScan document of your organisation "jurnal anas.docx" dated 2017-08-11](#)
[A PlagScan document of your organisation "Jurnal 13410100139" dated 2018-01-04](#)

maintenance datapengguna, data kuesioner, data pelanggan, membuat analisa, dan membuat laporan.

Gambar 7. Halaman Utama Staf IT

Halaman Maintenance Data Pengguna

Pada halaman ini staf IT dapat menjalankan beberapa kegunaan aplikasi seperti tambah data baru pengguna, edit data pengguna, dan menghapus data pengguna.

Gambar 8. Halaman MaintenanceData Pengguna

Halaman Maintenance Data Dimensi

Pada halaman ini staf IT dapat menjalankan beberapa kegunaan aplikasi seperti tambah data baru dimensi, edit data dimensi, dan menghapus data dimensi.

Gambar 9. Halaman MaintenanceData Dimensi

Halaman Maintenance Data Kuesioner

Pada halaman ini staf IT dapat menjalankan beberapa kegunaan aplikasi seperti tambah data baru kuesioner, edit data kuesioner, dan menghapus data kuesioner.

Gambar 10. Halaman MaintenanceData Kuesioner

Halaman Maintenance Data Periode

Pada halaman ini staf IT dapat menjalankan beberapa kegunaan aplikasi seperti tambah data baru periode, edit data periode, dan menghapus data periode.

Gambar 11. Halaman MaintenanceData Periode

Halaman Maintenance Data Pelanggan

Pada halaman ini staf IT dapat menjalankan beberapa kegunaan aplikasi seperti tambah data baru pelanggan, edit data pelanggan, dan menghapus data pelanggan.

Gambar 12. Halaman MaintenanceData Pelanggan

Halaman Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

Pada halaman ini staf IT dapat menjalankan beberapa kegunaan aplikasi seperti melakukan uji validitas dan uji reliabilitas.

Gambar 13. Halaman Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

Halaman Grafik Kuadran IPA

Pada halaman ini staf IT dapat menjalankan beberapa kegunaan aplikasi seperti melakukan membuat grafik kuadran IPA.

Gambar 14. Halaman Grafik Kuadran IPA

Halaman Grafik Analisa GAP

Pada halaman ini staf IT dapat menjalankan beberapa kegunaan aplikasi seperti melakukan membuat grafik analisa GAP.

Gambar 15. Halaman Grafik Analisa GAP

Halaman Laporan Rekomendasi Hasil GAP

Pada halaman ini staf IT dapat menjalankan beberapa kegunaan aplikasi seperti membuat laporan rekomendasi hasil GAP.

Gambar 16. Halaman Rekomendasi Hasil GAP

SIMPULAN

Pada simpulan ini yang bisa didapat dari hasil implementasi dan evaluasi Aplikasi Analisis Kepuasan Pelanggan Pada Lazizaa Chicken And Pizza Cabang Kusuma Bangsa Surabaya yaitu sebagai berikut ini seperti di bawah ini:

1. Dengan adanya aplikasi ini diharapkan dapat membantu pelanggan dalam melakukan pengisian kuesioner kepuasan pelanggan dan dapat disimpan dalam database aplikasi.
2. Dengan adanya aplikasi ini lebih memudahkan pelanggan dalam mengakses setiap halaman pengisian kuesioner dengan cepat sekitar 3-10 detik setiap halaman pengisian kuesioner.
3. Aplikasi dapat membantu staf IT dalam mengelola jawaban kuesioner pelanggan dan melakukan perhitungan analisis jawaban kuesioner pelanggan dengan baik dan benar dikarenakan mengurangi kesalahan dalam perhitungan dan kecepatan dalam perhitungan karena perhitungan dilakukan oleh aplikasi secara otomatis.
4. Aplikasi dapat membantu pemilik dalam melihat laporan dari hasil analisis kepuasan pelanggan berupa grafik dan tabel.
5. Aplikasi juga dapat membantu pemilik dalam melihat hasil laporan rekomendasi dari analisa GAP sehingga faktor pelayanan mana yang harus ditingkatkan dan diperbaiki pada setiap periode.

RUJUKAN

Ashari, P. A. (2016). Rancang Bangun Aplikasi Analisis Kepuasan Pengunjung pada Badan Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur. Surabaya: STIKOM Surabaya.

Augusty, Ferdinand. (2006). Metode Penelitian Manajemen: Pedoman Penelitian untuk Skripsi, Tesis dan Disertai Ilmu Manajemen. Semarang: Universitas Diponegoro.

Irawan, Handi. (2002). 10 Prinsip Kepuasan Pelanggan. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo.

Jogiyanto. (2003). Sistem Informasi Berbasis Komputer: Konsep Dasar dan Komponen. Yogyakarta: BPFE Yogyakarta.

Kaihatu, T. S. (2008). Analisa Kesenjangan Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Konsumen Pengunjung Plaza Tunjungan Surabaya. Surabaya: Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Petra.

Kartikasari, S. (2008). Rancang Bangun Sistem Analisa Terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan Dengan Menerapkan Importance And Performance Analysis (Studi Kasus: Hotel Elmi). Surabaya: STIKOM Surabaya.

Khomsan, A. (2004). Pangan dan Gizi Untuk Kesehatan. Jakarta: PT. Rajagrafindo Persada.

Kotler, P. (2000). Marketing Management The Millenium Edition. Ten Edition. USA: Prentice-Hall, Inc.

Kotler, P. (2005). Manajemen Pemasaran Analisis, Perencanaan, dan Pengendalian Jilid Dua. Jakarta: Erlangga.

Kotler, P dan Keller, K.L. (2007). Manajemen Pemasaran Edisi Ketiga Belas. dialihbahasakan oleh Benjamin Molan. Jakarta: PT Indeks

Marlinda, L. (2004). Sistem Basis Data. Yogyakarta: ANDI.

Peranginangin, K. (2006). Aplikasi WEB dengan PHP dan MySQL. Yogyakarta: ANDI.

Commented [PS17]: Possible source:
[A PlagScan document of your organisation "Jurnal_TA_Niemas_Merza_Erlita_rev_Har.docx" dated 2017-07-20](#)

Commented [PS18]: Possible source:
[A PlagScan document of your organisation "Jurnal 13410100139" dated 2018-01-04](#)

Pressman, R. (2015). Rekayasa Perangkat Lunak: Pendekatan Praktisi Buku 1. Yogyakarta: ANDI.

Putra, R. D. (2017). Rancang Bangun Aplikasi Analisis Kepuasan Tamu Pada Hotel 88 Embong Malang Surabaya, Surabaya: STIKOM Surabaya.

Rangkuti, F. (2002). Measuring Customer Satisfaction. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.

Romeo. (2003). Testing dan Implementasi Sistem Edisi Pertama. Surabaya: STIKOM Surabaya.

Shelly, G., & Vermaat, M. (2010). Discovering Computer 2010: Living in a Digital World, complete. Boston: Course Technology.

Simarmata, J. (2010). Rekayasa Perangkat Lunak. Yogyakarta: ANDI.

Suarthana. (2006). Manajemen Perhotelan Edisi Kantor Depan, Kuta Utara: Mapindo.

Sugiyono. (2010). Statistika Untuk Penelitian. Bandung: CV Alfabeta.

Sugiyono. (2012). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta.

Sulistijani, D. A. (2002). Sehat Dengan Menu Berserat. Jakarta: Trubus Agriwidya.

Supranto, J. (2003). Statistik Teori dan Aplikasi. Jakarta: Penerbit Erlangga.

Supranto, J. (2009). Statistik Teori dan Aplikasi Edisi Tujuh. Jakarta: Penerbit Erlangga.

Tjiptono, F., & Chandra, G. (2011). Service, Quality, & Satisfaction Edisi Tiga. Yogyakarta: ANDI.

Umar, H. (2004). Model Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis. Jakarta: Raja Grafindo Persada.

Winanda, A. P. (2016). Analisis Kualitas Pelayanan Restoran Cepat Saji Dengan Metode Servqual (Service Quality) dan IPA (Importance Performance Analysis) Studi Kasus Restoran Olive Fried Chicken. Semarang: UNDIP Tembalang.

Commented [PS19]: Possible sources:

[A PlagScan document of your organisation "Jurnal Filmon" dated 2018-01-08](#)

[A PlagScan document of your organisation "jurnal revisi pluss.docx" dated 2017-12-11](#)

[A PlagScan document of your organisation "13410100120-Aditya Putra N \(Kirim\).docx" dated 2018-01-09](#)

[A PlagScan document of your organisation "Jurnal-Agit Anggriawan-13410100050.pdf" dated 2017-07-11](#)

[A PlagScan document of your organisation "Jurnal-Risky Fitri Islamiati -13410100054.doc" dated 2017-07-20](#)

[A PlagScan document of your organisation "Jurnal 13410100139" dated 2018-01-04](#)

Commented [PS20]: Possible source:

[A PlagScan document of your organisation "1341010094 Jurnal.doc" dated 2017-07-18](#)